

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Sistem Informasi

Skripsi Sarjana Komputer

Semester Genap tahun 2008/2009

ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI E – CRM PADA HOTEL SWARNA DWIPA

ADIB ALSYURAF A 0900799562

ABDURRAHMAN SAMI 0900829382

VALENTINUS 0900832282

Kelas/Kelompok : 08PAM/6

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah merancang suatu system E- CRM pada *website* perusahaan dalam menyempurnakan kekurangan dan kelemahan pada *website* yang sudah ada, sehingga mampu memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan aktual serta mengoptimalkan keuntungan perusahaan melalui kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara dan *survey* langsung ke lapangan. Hasil yang dicapai ialah perancangan ulang *website* baru yang merupakan aplikasi penyedia dan pengelola informasi yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat dan tepat. Perancangan modul-modul baru pada *website* yang kami rancang, diharapkan agar perusahaan dapat lebih mengerti kebutuhan pelanggan, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dengan pelanggan agar dapat membawa keuntungan bagi perusahaan.

Kata Kunci : E-CRM, kepuasan pelanggan, perancangan modul.